

安全・安心な「モノづくり」 ～お客様に笑顔で遊んでいただくために～



株式会社バンダイナムコゲームス
2015年2月23日(月)

アジェンダ

1. 会社概要

2. 応募のきっかけ

3. 製品安全の取り組み

3-1. 安全・安心なモノづくり

3-2. お客様への適切な情報発信、不具合発生時の対応

3-3. 関係者の情報共有、社外への情報発信

4. 応募・受賞の効果



【ご注意ください】

配布資料は、著作権上の理由等から投影資料の一部抜粋となります。
左上に「★」のあるページは投影資料のみであり、配布資料には含まれません。ご了承下さい。

会社概要



会社概要



社名 株式会社バンダイナムコゲームス

創業 1955年6月1日※1

※1
株式会社バンダイナムコゲームスの前身である株式会社ナムコの創業年月日です。

資本金 100億円

従業員 900名※2

※2
2014年4月1日現在

代表取締役社長 大下 聡



バンダイナムコ未来研究所(品川)

事業内容 ゲームソフト・アミューズメントマシン等の
企画・開発・販売



家庭用ゲーム



アミューズメントマシン



モバイル・PCコンテンツ



パチンコ・パチスロ



グッズ通販



©創造・サンライズ、©相模・サンライズ・MBS・テレビ東京、©Nintendo、©バードスタジオ/集英社・フジテレビ・東映アニメーション、©BANDAI、©DigitalGlobe, Inc.、©JAPAN SPACE IMAGING CORPORATION、
©尾田栄一郎/集英社・フジテレビ・東映アニメーション、Sammy、©2005 BONES/Project EUREKA、©2009 BONES/Project EUREKA MOVIE、©BNGI

© 2015 BANDAI NAMCO Games Inc. All Rights Reserved.

5

バンダイナムコグループ



株式会社バンダイ
(1950年7月創業)



株式会社ナムコ
(1955年6月創業)

2005年9月 株式会社バンダイナムコホールディングス設立

トイホビー

バンダイ、メガハウス
サンスター玩具等



サンスター文具株式会社

アミューズメント施設

ナムコ、花やしき、
プレジャーキャスト等



コンテンツ

バンダイナムコゲームス
バンプレスト・サンライズ
バンダイビジュアル等



© 2015 BANDAI NAMCO Games Inc. All Rights Reserved.

6

応募のきっかけ



応募のきっかけ

「自社の製品安全に関する取り組みは十分なもののなか？」

「足りない部分があるのではないか？」

「改善策を社内関係者が指摘しても浸透しにくい？」



応募、審査を通じて、
第三者の立場から指摘してもらう事が、
自社の取り組み改善の
きっかけになるのではないか？

製品安全の取り組み

～安全・安心なモノづくり～



品質保証ポリシーと品質保証行動基準

株式会社バンダイナムコ ゲームス

品質保証ポリシー

私たちは、当社のミッション及びビジョンに則り、お客様に安全で安心して楽しんでもいただける高品質な「コンテンツ」を提供するとともに、「満足感」と「信頼感」をお届けできるよう、継続的な品質向上に努めます。

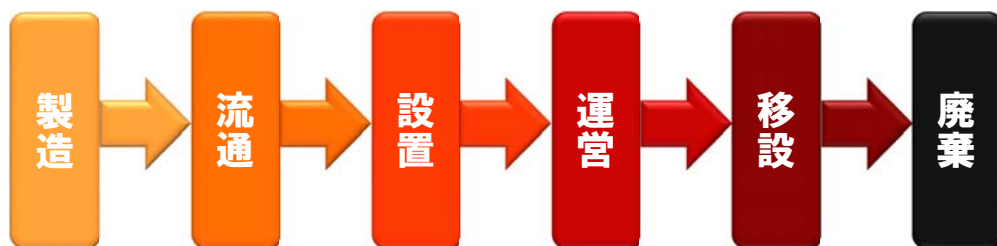
品質保証行動基準

1. お客様に満足いただける品質確保を目指し、商品・サービスなど、全てのコンテンツに関わる企業活動の改善を継続していきます。
2. お客様の声に真摯に耳を傾け、お届けするコンテンツに生かします。
3. お客様視点と誠意をもって、公平・正確・スピーディな対応に努めます。
4. 環境に配慮したモノづくりと企業活動を推進します。
5. 法令を遵守します。



バンダイナムコゲームスが考える「製品安全」

実際に遊ぶプレイヤーだけでなく、製品サイクルステージ全てにおいて安全が確保されることが、バンダイナムコゲームスの考える「製品安全」です。



© 2015 BANDAI NAMCO Games Inc. All Rights Reserved.

11

様々な社内基準(一例)

NATS

(NAMCO AMUSEMENT MACHINE TECHNICAL STANDARD)
アミューズメントマシンに共通する設計基準。製品の故障寿命や、共通採用部品の安全性配慮に関する社内規程。



製品安全ガイドライン

通常使用はもちろんのこと、合理的な誤使用や、イタズラなどを考慮したうえで、製品の安全性を求める社内規程。



警告表示作成マニュアル 取扱説明書作成マニュアル

取扱説明書に記載すべき項目、書式や、警告・注意表示に関する社内規程。



BNG品質基準

(BNG-ST-CS)

ゲームソフトを除く一般消費者向け製品、景品、販促品等を対象に、安全・品質・性能・表示等に関する規程(361項目)。



BNGグリーン調達基準

(BNG-ST-GN)

アミューズメントマシンや家庭用ゲーム周辺機器などの電子電気製品を対象。製品含有化学物質に関する規程。



光感受性発作に配慮した映像表現に関するガイドライン

光の点滅による痙攣等の光感受性発作に対応するための規程。ゲームソフトやアミューズメントマシンの装飾が対象となる。



製品品質の維持向上のためには、サプライチェーン全体での取り組みが不可欠であると考え、お取引先様専用サイトを設置。サプライヤに対する効率的な情報発信や情報共有発信に努める他、お取引先様工場の工場監査(品質・化学物質管理・労働環境)も実施しています。

お取引先様向け専用サイト

<http://www.bn-gcsbu.jp/>



各種基準のダウンロードや説明会等のトピックス、よくある質問などが掲載

お取引先様工場監査

(品質・化学物質管理・労働環境)

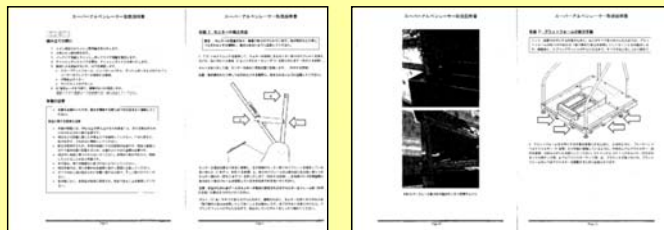


設置業者向け説明会の開催

アミューズメントマシンの安全な稼働には、取扱説明書に基づいた正しい設置が不可欠です。「大型化」「複雑化」といった理由から、製品によっては設置業者による設置が行われますが、弊社では設置業者向けの説明会を開催、サポートしています。



取扱説明書に記載された設置方法



製品安全の取り組み

～お客様への適切な情報発信、不具合発生時の対応～



消費者向け情報公開

メール/電話(コールセンター)の窓口設置とともに、トラブルや障害情報、またお客様よりいただく「よくある質問」については、公式HPにFAQを設けることで、お客様の疑問点の自己解決に繋がるよう取り組んでいます。



メール/電話(コールセンター)

バンダイナムコゲームス公式HP



アミューズメントマシン

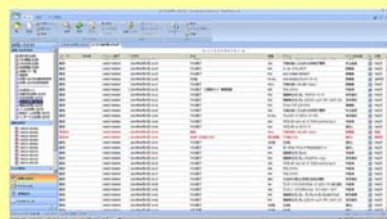


家庭用ゲーム



モバイルコンテンツ

専用システムを利用し、製品やサービスのトラブルや障害情報を適宜共有



よくある質問を公式HPのFAQページへ掲載

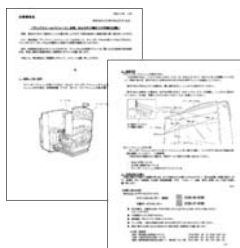
設置店舗様向け情報公開

設置店舗様に対する迅速な情報提供、及び支援を目的として、従来の公式HP、電話、FAXの他、2012年3月、設置店舗様向けサポートサイト「バナサポ」を開設いたしました。

従来



公式HP



FAX



電話

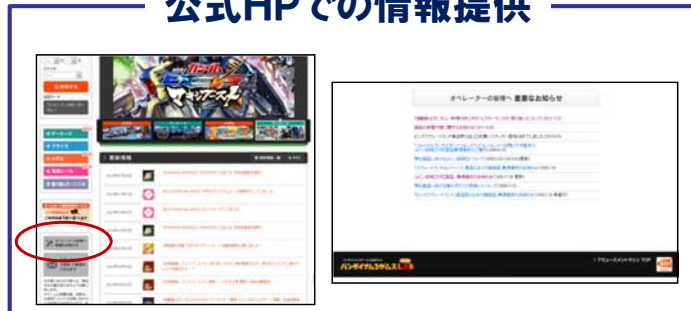


不具合情報やネットワーク障害といった情報をいち早く設置店舗様へお伝えするだけでなく、取扱説明書や販促素材のダウンロード、部材の発注等、**設置店舗様の利便性向上**も目的にしています。

不具合発生時の情報発信

製品不具合が生じた場合、公式HPはもちろんのこと、設置店舗様向けにはメール/FAXによる直接連絡の他、設置店舗様向けサポートサイト「バナサポ」の他、業界紙等の媒体を使った情報提供を行います。

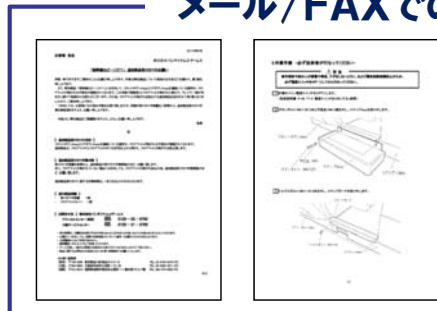
公式HPでの情報提供



サポートサイト「バナサポ」への掲載

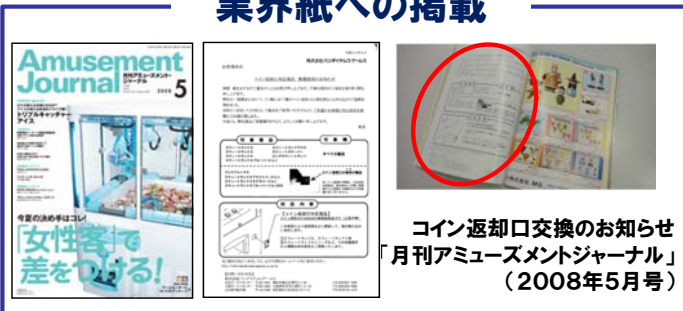


メール/FAXでの周知



「新幹線はどーこだ？」
追加部品取付のお願い
(2013年6月)

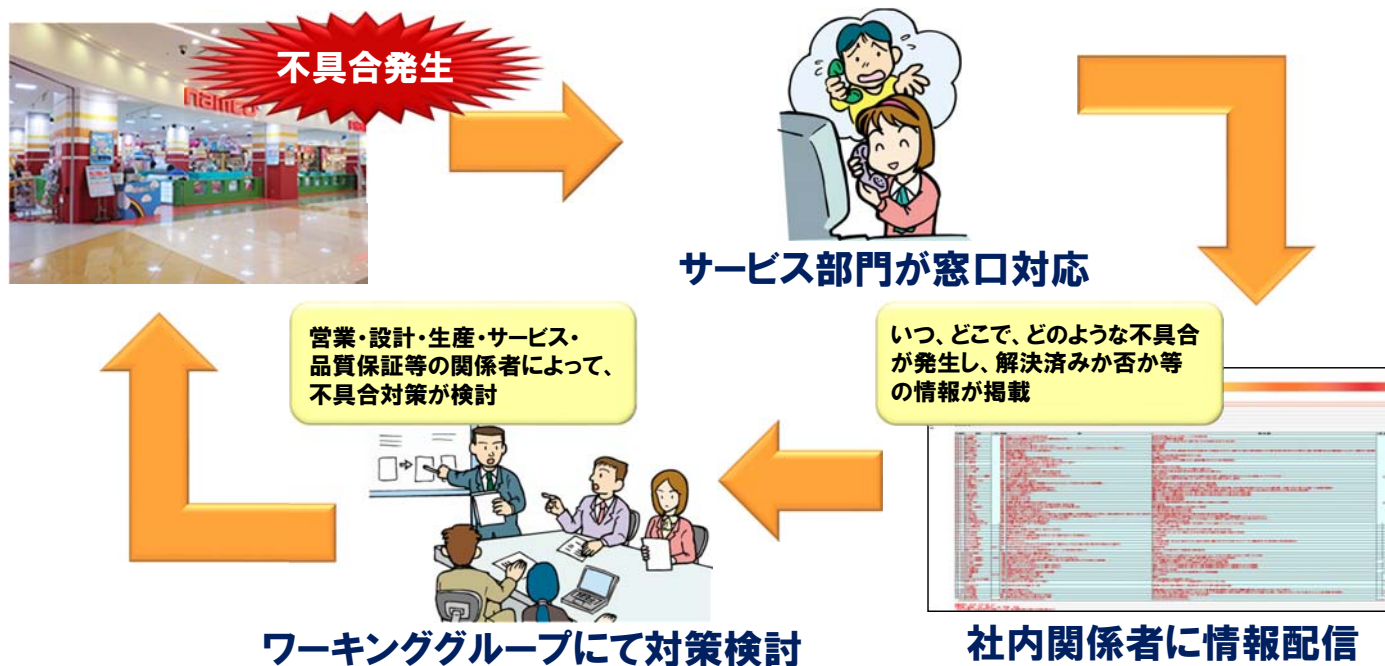
業界紙への掲載



コイン返却口交換のお知らせ
月刊アミューズメントジャーナル
(2008年5月号)

新製品発売時の社内情報共有体制

新製品の設置開始日より原則2週間、設置店舗様から入った不具合情報他、各種問い合わせ及びその回答は、当該製品関係者に対し速報で配信。
不具合については、関係部署によるワーキンググループにより原因究明、及び対策が検討。
早期の問題解決に繋げるよう取り組んでいます。



製品のトレーサビリティ(設置店舗様の把握)

アミューズメントマシンのネットワーク接続により、弊社で設置店舗様を把握することができ、製品不具合等の問題発生時の設置店舗様への迅速な対応が可能となりました。



お客様の声に基づいた製品の改善・安全性向上

例)店舗から入手した情報に基づいて改善された具体的事例

●スーパーアルペンレーサー 設置開始日:2014年7月10日

8月25日 「グリップが抜けてお子様が転んだ」との連絡(1件)。
怪我には至らなかったものの「子供が転んだ」といった事、
また安全上重要な部分のトラブルということを重く受け止め、
調査を実施(その他にグリップの抜けが3件発覚)。
その結果、グリップ固定ネジのゆるみが原因と判明。

9月02日 全設置店舗に対しネジのゆるみ点検のお願いを通知。

9月24日 全設置店舗に対し、対策部品を送付。



グリップ固定ネジ点検のお願い



グリップ固定ネジ対策部品交換のお願い

**お客様(設置店舗)からの情報入手後、
約1か月で対策まで完了**

消耗品発注情報に基づいた製品の改善・安全性向上

例)サービス部門の受注状況から改善された具体的事例



半年～1年での交換頻度を想定していた消耗品であるレバーが、発売時から1か月で交換多発という状況が判明



レバーを操作するプレイヤーの動きが予想以上に強く、想定以上の圧力がレバーにかかってしまったことから、構成部材である金属パーツが摩耗してしまった事が理由と判明。



**金属パーツの材料及び材料加工を変更。
その結果、交換頻度は当初の半年～1年に。**

[illegible]

当時の受注状況



金属パーツの穴が摩耗して広がったことが原因

製品安全の取り組み

～関係者の情報共有、社外への情報発信～



社内外関係者における情報共有

関係者における情報共有を目的に、社内基準や各種データを社内イントラ他HPに掲載。社内関係者だけでなく、開発業務委託先や仕入先等の社外関係者の閲覧も可能となっています。



AM Standard Specification
ソフトに関するジャンル別の標準仕様のほか、禁止用語やデバッグ等に関連する資料が掲載



品質保証部WEB
社内基準・各種データが掲載



ユーザーサポートブログ
家庭用ゲームに関してお客様から寄せられた声等が掲載

(外部サイト)



お取引先様向け専用サイト
サプライヤとの情報共有等を目的に説明会等の最新情報や各種基準が掲載社員であればサプライヤー覧等の閲覧も可能



NATS
各種規格のほか、取扱説明書作成マニュアルや、各種素材のダウンロードが可能



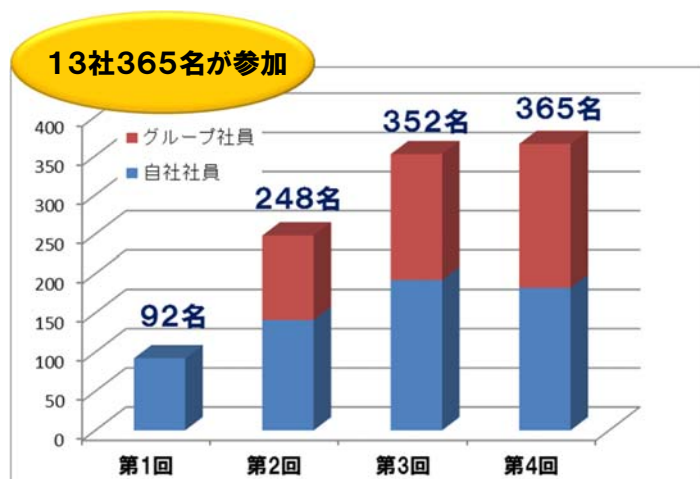
顧客対応2課WEBサイト
ネットワークコンテンツや、アミューズメントマシンに関する社内基準、ユーザーサポートに関する情報が掲載

「製品安全と品質向上を考える展示会」

出荷前後に発生した不具合や、業界動向、最新法規制など、事業部の垣根を越え、様々な情報を共有することを目的に、「製品安全と品質向上を考える展示会」を開催、社内外関係者の意識向上を図っています(2011年より開催)。

★第4回「製品安全と品質向上を考える展示会」

日時 : 2014年11月26～27日
場所 : バンダイナムコ未来研究所
来場者 : バンダイナムコグループ社員、業務委託先会社



© 2015 BANDAI NAMCO Games Inc. All Rights Reserved.

25

社内外関係者における情報共有

■社員及び業務委託メーカー向け研修、グループ会社間での情報共有

社員向け研修

社員教育の一環として製品安全等に関する研修を実施



新入社員向け研修



PL法他社員向け説明会

業務委託先メーカー研修

委託先関係者に対して当社の製品SRや社内基準を説明



バンダイナムコスタジオ向け研修



お取引先様向けセミナー

化学物質管理セミナーを開催(日本、中国、台湾、北米)



国内サプライヤ向け(東京品川)



海外サプライヤ向け(中国深セン)

グループ情報交換会

グループ会社の品質保証関係者で情報共有を目的に開催



© 2015 BANDAI NAMCO Games Inc. All Rights Reserved.

26

各種団体での啓発活動、消費者とのコミュニケーション

安全安心な「モノづくり」への取り組みをより多くの人々に知っていただくため、教育機関や各種団体でのセミナー活動に取り組むとともに、様々なイベントに出展。消費者とのコミュニケーションに努めています。

教育機関における特別講義



都立八潮高校出張授業



東洋大学特別講義

各種イベントへの参加



2014年12月 エコプロダクツ2014



2014年5月 しながわecoフェスタ

各種団体でのセミナー



NECソリューションセミナー



京都工業会セミナー

応募・受賞の効果



自社の取り組みの棚卸をすることが出来た

業界独自の慣習/慣例について、見つめ直すきっかけとなった

他業種の企業様の取り組みを知る貴重な機会となった



社員、消費者、お取引先様への周知



今回の受賞を、あらためて「製品安全」について意識してもらう絶好の機会と捉え、社内展示会でのパネル展示、名刺へのロゴ印刷等、自社社員への啓発活動とともに、消費者、そしてお取引先様にも弊社の取り組みを知っていただくため、各種イベントでのパネル掲示や、お取引先様専用サイトでの掲示等を行っています。

名刺へのロゴ印刷



イベントでのパネル掲示



ジャパンミュージアムエキスポ2015

お取引先様専用サイト



社内展示会でのパネル掲示



エコプロダクツ2014

バンダイナムコグループ企業理念

ミッション

Mission

夢・遊び・感動

Dreams, Fun and Inspiration

「夢・遊び・感動」は幸せのエンジンです。わたしたちバンダイナムコは新々な発想と、あくなき情熱で、エンターテインメントを通じた「夢・遊び・感動」を世界中の人々に提供しつづけます。

ビジョン

Vision

世界で最も期待される エンターテインメント企業グループ

The leading innovator in global entertainment

わたしたちバンダイナムコは常に時代の先頭で、エンターテインメントに新たな広がりや深みをもたらし、楽しむことが大好きな世界中の人々から愛され、最も期待される存在となることを目指します。



ご清聴ありがとうございました。